



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

PERAN UNIT INFORMASI PT. ANGKASA PURA II (PERSERO) DI BANDARA SULTAN ISKANDAR MUDA TERHADAP PENGELOLAAN KELUHAN PELANGGAN

ABSTRACT

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran unit informasi PT. Angkasa Pura II (Persero) di Bandar Udara Sultan Iskandar Muda dan faktor-faktor penghambat terhadap pengelolaan keluhan pelanggan. Metode penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan teknik purposive sampling. Pengumpulan data primer adalah dengan wawancara yang menggunakan panduan semi-terstruktur. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa peran unit informasi PT. Angkasa Pura II (Persero) di Bandar Udara Sultan Iskandar Muda telah menerapkan elemen-elemen dari komunikasi interpersonal yakni; pengirim-penerima; pesan; umpan balik, saluran komunikasi; hambatan komunikasi; konteks; dan kompetensi interpersonal dalam pengelolaan keluhan pelanggan. Faktor-faktor penghambat terhadap pengelolaan keluhan pelanggan antara lain hambatan fisik, dan semantik. Dari hasil penelitian ini diharapkan adanya koordinasi yang lebih mendalam antara petugas unit informasi dengan petugas maskapai penerbangan dan melakukan peningkatan dari segi fasilitas, peralatan, serta keterampilan dalam berkomunikasi agar pengelolaan keluhan dapat berjalan dengan lancar.